

ВИЗНАЧЕННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ КУРОРТНИХ ГОТЕЛІВ М. ОДЕСИ

Галасюк Світлана Сергіївна,

Кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Одеський національний економічний університет, Україна
svetlana.galasyuk@gmail.com

Царенко Анна Віталіївна,

Магістрант
Одеський національний економічний університет, Україна
annatsarenko99@gmail.com

За національним стандартом України ДСТУ 4527:2006, курортний готель – це готель, розташований на території курорту, який має умови для відпочинку та оздоровлювання [1]. На підставі попередніх досліджень [2; 3] з'ясовано, що цієї думки дотримуються й вітчизняні та зарубіжні вчені, які, не дивлячись на деякі розбіжності в трактуванні терміну «курортний готель», вважають, що такі заклади мають знаходитися на території курортної чи рекреаційної місцевості, обслуговувати туристів протягом тривалого часу, а також пропонувати послуги профілактичного лікування та дієтичного харчування.

Дослідження готелів курортного призначення, розташованих у м. Одесі, проводилось шляхом узагальнення інформації з пошукової системи Google, а також порталів Booking.com [4] і TripAdvisor [5], в яких визначаються зважені оцінки на підставі відгуків гостей. Параметрами, що брались до уваги при формуванні переліку досліджуваних готелів, стали такі:

- розташування поблизу морського узбережжя в комфортних умовах курортної або рекреаційної зони;
- можливість організації фізкультурно-спортивних та оздоровчих послуг;
- наявність приміщень для надання послуг з біологічного відновлювання організму;
- відповідність певній категорії за національними стандартами України.

Рейтингові позиції курортних готелів Одеси представлені в таблиці 1. Розрахунок загальної зваженої оцінки проводився таким чином (на прикладі готеля «Чорне море Отрада»): $(8,6 \times 512 + 8,6 \times 715 + 8,0 \times 42) : 1269 = 8,6$ бали. При цьому оцінки, оприлюднені на TripAdvisor і в Google, заздалегідь були помножені на 2, тому що в цих системах використовується 5-бальна шкала для оцінювання (на відміну від Booking.com, де вона 10-бальна). Перевага у визначенні максимальної суми балів віддано на користь 10-бальної системи, тому що її застосовують у Booking.com на підставі відгуків гостей, які реально проживали в цих готелях, а не просто користувались якимось видами їх послуг.

Таблиця 1

Рейтингові позиції курортних готелів Одеси, оприлюднені в мережі інтернет станом на 01.11.2021 р.

Найменування курортних готелів	Значення показників на популярних ресурсах мережі інтернет							
	Booking.com		Google		TripAdvisor		Загалом	
	Зважена оцінка	Кількість відгуків	Зважена оцінка	Кількість відгуків	Зважена оцінка	Кількість відгуків	Зважена оцінка	Кількість відгуків
Grand Otrada Hotel Resort & Spa, 5*	9,4	710	9,6	337	9,0	13	9,5	1060
Panorama De Luxe, 5*	9,3	338	9,6	659	9,0	110	9,4	1107
Промінада, 4*	9,3	300	9,4	350	9,0	33	9,3	683
Nemo Hotel Resort & Spa, 5*	9,1	710	9,2	6059	9,0	949	9,2	7718
Spa-hotel Grand Marine, 4*	8,8	178	9,4	697	9,0	105	9,2	980
Kadorr Hotel Resort & Spa, 5*	9,1	283	9,4	374	9,0	56	9,2	713
M1 Club Hotel, 5*	9,0	1374	9,2	1345	8,0	148	9,0	2867
Gagarinn Hotel, 4*	8,4	2165	9,0	3801	8,0	236	8,8	6202
Лермонтовський, 3*	8,9	373	8,8	463	8,0	89	8,8	925
Чорне море Отрада, 3*	8,6	512	8,6	715	8,0	42	8,6	1269
Stella Residence, 4*	8,5	389	8,8	412	8,0	126	8,6	927
Atlantic Garden Resort, 5*	8,2	678	8,8	1277	7,0	67	8,5	2022

Складено за джерелами [4; 5]

Аналіз відомостей про заклади з таблиці 1 свідчить, що справжніх готелів курортного призначення з розгалуженою інфраструктурою, призначеною для надання спортивних, лікувально-оздоровчих і розважальних послуг, а також з виходом до морського узбережжя, в Одесі не так і багато. При цьому, деякі з них лише умовно можуть вважатися курортними. Проте можна зробити наступні висновки:

- всі готелі мають оцінки в діапазоні 8,5-9,5 бали, тобто демонструють хороший та відмінний рівень обслуговування;
- лідером серед курортних готелів за середньозваженою оцінкою є «Grand Otrada Hotel Resort & Spa», який отримав 9,5 бали;
- найнижча сходинка у рейтингу належить готелю «Atlantic Garden Resort», який має 8,5 бали, хоча нещодавно отримав категорію «п'ять зірок»;

– всередині рейтингу з оцінкою в 9,2 бали знаходиться єдиний готель, який має справжній лікувально-оздоровчий підрозділ у власній структурі, – «Spa-hotel Grand Marine»;

– найпопулярнішим готелем за загальною кількістю відгуків (7718) виявився «Nemo Hotel Resort & Spa», проте тут враховані коментарі тих людей, які користувались його послугами, не проживаючи в ньому; тому більш реалістична оцінка висловлена на порталі Booking.com за 710 відгуками;

– лідером за кількістю відгуків на Booking.com є готель «Гагарін» (2165), хоча його оцінка в цій системі доволі низька – 8,2 бали.

Для більш детального аналізу конкурентного середовища серед готелів м. Одеси нами обрано чотири заклади за такими параметрами, як мала місткість (30-40 номерів) і наявність певної категорії – три, чотири та п'ять зірок. Таким запитам відповідають готелі «Panorama De Luxe» (5*) [6], «Промінада» (4*) [7], «Лермонтовський» (3*) [8] та «Чорне море Отрада» (3*) [9].

Складові загального рівня сервісу цих закладів за даними Booking.com [4] відображають ступінь їх сприйняття клієнтами на основі реальних відгуків (таблиця 2). Комплексний інтегральний показник сприйняття готелю споживачем є оптимальним маркером якості надання послуг і містить всі головні критерії вибору клієнтом засобу розміщення. А в силу того, що портал Booking.com є одним із найбільш популярних сервісів бронювання в інтернет-просторі, то даний критерій можна вважати показником конкурентоспроможності засобів розміщення.

Таблиця 2

Складові оцінки якості надання послуг в курортних готелях «Panorama De Luxe», «Промінада», «Лермонтовський» та «Чорне море Отрада»

Критерії	Готелі-конкуренти			
	«Panorama De Luxe» 5*	«Промінада» 4*	«Лермонтовський» 3*	«Чорне море Отрада» 3*
Кількість опитаних респондентів	338	300	373	512
Бали за 10-ти бальною шкалою				
Професіоналізм персоналу	9,5	9,5	9,5	8,9
Зручності та мобільність	9,4	9,3	8,6	8,5
Чистота	9,6	9,4	9,3	8,8
Комфорт	9,6	9,3	8,9	8,7
Співвідношення ціна / якість	8,7	9,0	8,6	8,3
Місце розташування	9,2	9,0	9,2	9,2
Рівень сигналу Wi-Fi	8,8	8,5	8,8	9,0
Комплексний показник сприйняття готелю споживачем	9,3	9,3	8,9	8,6

Складено за джерелом [4]

Незважаючи на те, що курортний готель «Чорне море Отрада» входить до складу «Black Sea Hotels Group» (тобто повинен мати більше можливостей для свого розвитку завдяки підтримки мережі), саме він має найнижчі показники якості надання послуг за багатьма критеріями, що указує на існування серйозних проблем у матеріально-технічній базі та організації обслуговування. Єдиний

показник, за яким готель «Чорне море Отрада» є лідером, – це «рівень сигналу Wi-Fi» (9,2 бали). Проте туристи приїжджають в курортні заклади не за бездротовим інтернетом, хоча його наявність є важливою умовою повноцінного обслуговування в сучасному світі. Людей більше цікавить професіоналізм персоналу, чистота і комфорт, наявність багатьох необхідних послуг відповідно до профілю засобу розміщення.

Дослідження шкали відгуків гостей курортних готелів за інформацією порталу Booking.com представлено у таблиці 3.

Таблиця 3

Шкала відгуків гостей курортних готелів «Panorama De Luxe», «Промінада», «Лермонтовський» та «Чорне море Отрада»

Назва бізнес-готелів	Кількість відгуків (од. / %)	Зокрема за складовими				
		Відмінно (9+)	Добре (7-9)	Задовільно (5-7)	Погано (3-5)	Дуже погано (1-3)
«Panorama De Luxe 5*	338	274	52	10	1	1
	100	81,0	15,4	3,0	0,3	0,3
«Промінада» 4*	300	247	44	6	3	0
	100	82,3	14,7	2,0	1,0	0
«Лермонтовський» 3*	373	243	111	18	1	0
	100	65,1	29,8	4,8	0,3	0
«Чорне море Отрада» 3*	512	286	177	41	4	4
	100	55,8	34,6	8,0	0,8	0,8

Підраховано за джерелом [4]

За кількістю відгуків серед досліджуваних курортних готелів виділяється «Чорне море Отрада» - 512, що приблизно у 1,5 рази більше, ніж у його конкурентів. Це добре, тому що підкреслює популярність даного закладу та дає надію на його повноцінне відродження у майбутньому.

Лідерами за оцінкою «відмінно» є готелі «Промінада» та «Panorama De Luxe», обслуговування в яких на 9-10 балів оцінили понад 80% гостей. Найменшу кількість оцінок «відмінно» отримав курортний готель «Чорне море Отрада» – тільки половина клієнтів вважають, що цей заклад по-справжньому пропонує найвищий рівень сервісу. Разом із тим, саме готель «Чорне море Отрада», на думку гостей, заслуговує оцінки в 7-9 балів, що дозволяє йому посісти перше місце серед досліджуваних засобів розміщення за оцінкою «добре» (35% від загальної кількості відгуків).

Серед досліджуваних курортних готелів оцінка «задовільно» зустрічається у 2-8%. Найбільш поширеною вона є саме в готелі «Чорне море Отрада» – 8%. Якість обслуговування в 5-7 балів є найменш поширеною в готелі «Промінада» – 2%. Оцінки «погано» та «дуже погано» у представлених курортних готелях вважаються рідкістю. На них припадає сумарно від 0,3% до 1,6%. Антілідером з цього показника є готель «Чорне море Отрада».

В таблиці 4 проведено аналіз контингенту клієнтів готелів-конкурентів залежно від їх приналежності до певних груп.

Таблиця 4

Контингент клієнтів курортних готелів «Panorama De Luxe», «Промінада», «Лермонтовський» та «Чорне море Отрада»

Назва бізнес-готелів	Кількість відгуків (од. / %)	Зокрема за складовими				
		Родини	Пари	Групи друзів	Бізнес- туристи	Індивідуальні мандрівники
«Panorama De Luxe» 5*	338	71	100	29	66	72
	100	21,0	29,6	8,6	19,5	21,3
«Промінада» 4*	300	81	49	15	86	69
	100	27,0	16,3	5,0	28,7	23,0
«Лермонтовський» 3*	373	88	64	20	108	93
	100	23,6	17,1	5,4	29,0	24,9
«Чорне море Отрада» 3*	512	134	148	52	91	87
	100	26,2	28,8	10,2	17,8	17,0

Підраховано за джерелом [4]

Згідно з даними таблиці 4 неможна чітко встановити, які саме групи споживачів є найбільш лояльними до концепції «курортний готель» (за винятком «друзів», яких меншість у всіх готелях). Це означає, що люди прагнуть відвідувати курортні готелі, поєднуючи відпочинок та оздоровлення з іншими цілями (наприклад, діловими). Проте майже половину (45-55%) контингенту всіх досліджуваних готелів складають «сім'ї з дітьми» та «пари», що підкреслює спрямованість курортних готелів на організацію відпочинку та оздоровлення. Тому головним критерієм для клієнтів курортних готелів завжди буде рівень надання спортивно-оздоровчих і розважальних послуг.

З метою більш детального виявлення конкурентних переваг визначених курортних готелів-конкурентів створено таблицю 5, аналіз даних якої свідчить, що найбільш широкий комплекс послуг надає п'ятизірковий готель «Panorama De Luxe», розташований в Мукачівському провулку. Однак обслуговування в цьому закладі є найдорожчим. При цьому вартість більшості послуг не входить до основного тарифу та надається на платній основі. Цей готель користується попитом при проведенні різноманітних корпоративних заходів, вечірок, весіль тощо, тому розважальні послуги тут дуже розвинуті. Для організації свят в готелі є зал ресторану, літня тераса на території та відкрита тераса на даху з видом на море. Спортивно-оздоровчі послуги представлені у вигляді користування шістьма тенісними кортами, двома басейнами (один з яких відкритий та має дитячу зону), сауною, косметичним та спа-салонами. Готель вдало користується своїм місцем розташування, надаючи в оренду велосипеди та організуючи прокат яхт.

Чотиризірковий курортний готель «Промінада», розташований на 10 ст. Великого Фонтану, на жаль, немає можливості для організації активних видів спорту через брак території. Проте він має басейн, який користується попитом протягом теплого сезону. Як і у попередньому готелі, тут організовано дитяче дозвілля, працюють аніматори, є можливість замовити послуги няні. У ресторані

подають вишукані страви, а також спеціальне дитяче меню. Щодо послуг конференц-сервісу, то в готелі «Промінада» є бізнес-кімната на 10 посадкових місць, а також за потреби можна організувати проведення бізнес-заходів у залі ресторану.

Таблиця 5

Дослідження конкурентних переваг курортних готелів
«Panorama De Luxe», «Промінада», «Лермонтовський» та «Чорне море Отрада»

Показники	Найменування бізнес-готелів			
	«Panorama De Luxe», 5*	«Промінада» 4*	«Лермонтовський» 3*	«Чорне море Отрада» 3*
Номерний фонд (кількість номерів / місць)	33 / 66	30 / 60	33 / 66	38 / 76
Середня вартість проживання на добу в номері «Стандарт», грн.	3040	1200	920	810
Обслуговування в закладах ресторанного господарства:				
- кількість закладів ресторанного госп-ва	3	3	1	3
- кількість банкетних місць	120	60	60	90
- банкетні послуги	●	●	●	●
- кава-брейки, бізнес-ланчі, бізнес-вечері	●	●	●	●
Конференц-сервіс				
- кількість залів для бізнес-заходів	2	1	1	1
- кількість місць в залах	95	10	60	50
- послуги бізнес-центру	●	●	●	●
Організація дозвілля:				
- замовлення екскурсій	●	●	●	●
- оренда яхт	●	●	●	●
- анімаційні послуги		●		
- організація дозвілля дітей	●	●	●	
Транспортні послуги:				
- трансфер	●	●	●	●
- оренда автомобілів	●	●	●	●
- паркінг для автомобілів	●	●	●	●
Спортивно-оздоровчі послуги:				
- послуги клініко-діагностичного центру			*)	
- користування відкритим басейном	●	●		●
- користування тренажерним залом				
- послуги сауни / лазні / хамаму	●		●	●
- послуги фітнес-центра				
- користування тенісним кортом	●			●
- оренда велосипедів	●			
- послуги косметичного салону		●	●	
- послуги спа-салону	●	●	●	

Складено за джерелами [6-9]

*) Жоден з готелів не має власного клініко-діагностичного центру. Однак готель «Лермонтовський», вдало користуючись своїм місцем розташування, пропонує клієнтам проходження курсу лікувально-оздоровчих процедур на базі санаторію «Одеський» (колишній «Лермонтовський»). За умови такого

партнерства готель надає своїм гостям знижку у 30% на проживання.

Тризірковий готель «Лермонтовський», розташований в однойменному провулку, пропонує гостям послуги спа-центру та косметичного салону. Організацію активного відпочинку на природі або в приміщеннях тренажерних залів даний готель не проводить, тому що він орієнтований більше на людей, які прибувають на лікування в санаторій «Одеський». Проте даний готель має всі умови для організації послуг харчування в ресторані «Чача», а також конференц-сервісу в залі, розрахованому на 60 осіб. Щодо послуг розміщення, то «Лермонтовський» – це єдиний з досліджуваних готелів, який має у власній структурі номери типу «економ».

Тризірковий готель «Чорне море Отрада» у порівнянні з конкурентами підтримує політику найдешевших цін на розміщення, але значною мірою це пов'язано з тим, що сніданок не включено у вартість готельного тарифу. Також цьому готелю не вистачає таких очікуваних клієнтами послуг, як обслуговування у косметичному та спа-салоні.

Виходячи з результатів проведеного дослідження конкурентоспроможності готелів та їх рейтингу за якістю надаваних послуг, лідерами є «Panorama De Luxe» та «Промінада», які мають однакові бали на порталі Booking.com, аутсайдером – «Чорне море Отрада». Недотримання низки вимог, що висуваються до чотиризіркових готелів, переведення в більш низку категорію «три зірки», а також негативні відгуки про якість номерного фонду, харчування та відсутність багатьох спортивно-оздоровчих та розважальних послуг поки не дозволяють йому зайняти більш вигідну позицію серед конкурентів.

Список літератури

1. ДСТУ 4527:2006. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Видання офіційне. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів [Чинний від 2006-01-10]. К.: Держспоживстандарт України, 2006. 28 с.
2. Галасюк С.С., Царенко А.В. Фактори формування сегменту готелів курортного призначення. Trends and prospects development of science and practice in modern environment: Abstracts of X International Science Conference, 22-24 November 2021. Geneva, Switzerland, 2021. P. 394-399.
3. Галасюк С.С., Апанасенко Т.Ю. Курортні готелі в структурі засобів розміщення України. Перспективи розвитку національної економіки: матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф., 09-10.12.2016 р. Запоріжжя: Східноукраїнський інститут економіки та управління, 2016.
4. Сайт бронювання готельних послуг. URL: <http://www.booking.com>.
5. Сайт планування туристичних мандрівок. URL: <http://www.tripadvisor.com>.
6. Готель «Panorama De Luxe». URL: <https://panoramadeluxe.com>.
7. Готель «Промінада». URL: <https://prominada.com>.
8. Готель «Лермонтовський». URL: <https://lermontovskiy.com.ua>.
9. Мережа готелів «Black Sea Hotels Group». URL: <https://blacksea-hotels.com>.

Галасюк С.С., Царенко А.В. Визначення конкурентних переваг курортних готелів м. Одеси. Implementation of modern science in practice: Abstracts of XI International Scientific and Practical Conference, 29 November-01 December 2021. San Francisco, USA, 2021. Pp. 497-503. URL: <https://eu-conf.com>.